

耳内式助听器 售后服务手册

相关政策会即时更新，请各经销商以最新情况为准，最终解释权归公司所有；
服务咨询热线：400-0303-180。

一、前言

感谢您选择我们的耳内式助听器，助听器作为一种特殊的电子产品，使用过程中与人体皮肤长期接触，其使用寿命与使用者个体的生理状况、保养发放以及使用者生活和工作环境甚至天气和气候等因素息息相关，作为专业的助听器生产商，苏州海卡缔听力技术有限公司（以下简称“公司”）有责任和义务向广大经销商和用户提供完善的服务和详尽的指导，我们深知产品的质量与售后服务对客户的重要性。为了确保经销商、用户都能获得满意的购买体验，我们特此制定《耳内式助听器售后服务手册》（以下简称“本手册”），旨在为客户提供全面、高效、贴心的服务。

本手册内容将根据市场的发展和公司的实际情况不断完善。公司有权在不预先通知的情况下对本手册进行修订。

本手册为公司内部管理文件，供业务和经销商学习参考适用，不做广告宣传。

公司对本手册拥有版权，未经公司书面许可，任何个人或单位不得以任何方式擅自复制、编辑（或改变）、翻译、引用、出售、赠与、出借本手册。

二、服务内容

1、订货服务

- 1) 为不造成公司、经销商、用户三方中任何一方的疑义，经销商应以正楷字体详细、准确、用力填写公司“耳内式助听器客户订单”，确保订单每一联的内容均清晰一致。填写完整的订单与用户耳样一同邮寄至公司，**最后一联经销商留底**。同时，经销商有义务提醒用户仔细阅读订单正反面各项内容，经销商的验配师和用户双方签字确认后生效。填写不明确的订单公司有权不予制作。
- 2) 公司制作订单过程中会在订单上填写相应内容，完成后将**用户联**随制作好的助听器产品一同寄回经销商地址。
- 3) 如用户在公司有电子耳样，经销商可填写“耳内式助听器客户订单”电子订单，以**邮件附件**形式发到公司客服部邮箱 kefu@heacad.com。
- 4) 制作完成后，公司根据订单填写的客户账号信息地址发货。
- 5) 在手续完整、订单明确、不缺物料的前提下，耳内式助听器、耳模、耳内式耳塞等定制产品一般 3-5 个工作日出货；维修、重做订单一般 5 个工作日出货；法定节假日顺延。销售高峰期、长假后均可能有一定延迟。
- 6) 订单信息不清晰、填写不完整、耳样不合格、公司库存不足、涉及非常规物料、经销商信用额度等因素均可能对订单出货时间造成影响。公司将会通知经销商以期协调解决（信用额度因素除外）。经销商在下订单时也应考虑以上影响因素，避免引起不必要的误解或争议。

2、售后服务

- 1) 经销商负责对产品故障进行初步鉴定和简单故障的排除。公司负责产品的维修服务。
- 2) 为保障产品维修质量，经销商和用户不得自行对公司产品进行修理。公司有权拒绝在非指定场所维修过的产品的维修要求。由此产生的后果由经销商或用户自行承担。

- 3) 经销商需以正楷字体详细、准确、用力填写海卡缔“助听器维修单”，与需要返厂维修的助听器一同邮寄至公司。经销商在填写维修单时需完整、清晰、详细、简明的描述故障情况，造成用户不适的部位，用户身体或耳道的特殊状况，随助听器一同邮寄的附件、耳样等。
- 4) 保修期内的产品返厂，公司承担由制造质量或正常使用过程中的合理损耗所引起的相应问题造成的维修费用，保修期外的产品收费维修，由公司决定维修的具体处置方式。
- 5) 为避免废旧零件流入市场，维修更换下来的旧零部件处置权归公司，不退回用户。
- 6) 耳内式助听器新机出厂 12 个月内，如因产品质量问题多次返厂维修并更换零部件，公司将在第三次收到返厂助听器经检测确有客户反馈的问题后给予更换同型号新机。原助听器作退机处理。新机供货价与原机一致。
- 7) 公司完成维修后将记录维修项目和收费情况的维修记录单随维修好的产品一同返还经销商。

3、保修服务

- 1) 自购买之日起，我们为每台耳内式助听器提供 1-2 年的保修服务。保修期内，因产品制造缺陷导致的故障，我们将提供免费维修或更换服务。

助听器类型	系列	保修期
定制式助听器	Ting3/5/7	2 年
定制式助听器	BL100/300/500	1 年
标准式助听器	BL 100 SCIC	1 年

- 2) 定制式助听器的保修期：出厂的耳内式助听器新机购买日期以公司系统记录的产品实际出厂日期为基准（在保修卡上体现），根据产品保修政策计算得出的保修时间。保修期外的助听器产品付费维修后，公司系统记录生成新的“保修日期”。
- 3) 标准式助听器的保修期：出厂的助听器新机购买日期以经销商销售日期为基准，根据产品保修政策计算得出的保修时间。修期外的助听器产品付费维修后，公司系统记录生成新的“保修日期”。
- 4) 质保外维修/延保费用：

系列	维修费用	延保费用
Ting3/5/7	300 元/次, 维修后质保 6 个月	300 元/年
BL100/300/500	200 元/次, 维修后质保 6 个月	200 元/年
BL 100 SCIC	80 元/次, 维修后质保 6 个月	80 元/年

注：免费维修项目：免费清洁、保养、除湿；电池仓门的维修不收取费用（在不影响正常装电池的前提下）免费更换防耳垢装置（在不需要改造助听器外壳就可以实现的前提下）。

- 5) 不能提供正规的购买凭证和保修卡的，公司有权不提供售后服务。
- 6) 人为损坏：
 - a. 保管不当或未按说明书操作导致产品损坏，如：摔抛、外观划痕、破损、变形、碎屏、开裂、进水、受潮、灼烧、内部生锈、受蚀、动物啃咬、零件变形、零件缺失、遗失等。
 - b. 产品操作不当，如用力过猛导致按钮、外壳、电池仓等损坏。
 - c. 电池使用不当，如漏液、膨胀、爆炸或使用了非助听器专用电池等造成损坏。
- 7) 上述 5) 和 6) 的情况由公司检测判定确认需要维修的，可同样适用 3) 维修/延保政策。

4、退换货服务

- 1) 出厂 3 个月内，质量问题可要求无偿退货。
- 2) 出厂 3 个月内，非质量问题或 3-6 个月内要求退货的，则收取退货手续费 100 元（后续根据机型调整）。
- 3) 出厂 6 个月后，不支持退货。
- 4) 所有退货返厂的海卡缔助听器，需详细填写“退货申请单”与退机一起邮寄到公司方可处理。

三、注意事项

经销商邮寄物品到公司时需注意如下事项：

- 1) 使用正规快递物流，登记物流信息以便核对。
- 2) 妥善包装物品，配合相关单证和说明，务必做到清晰明了。
- 3) 在邮寄包裹中附“随货清单”，列明所寄物品的各项名称、数量，以便公司拆包后核对。
- 4) 切勿向公司邮寄用户的检测报告、身份证明文件或其他重要文件的原件；切勿邮寄除公司产品以外的其他贵重物品。否则一旦发生遗失公司概不负责。
- 5) 如非公司员工私人物品，切勿在“收件人”处填写具体的员工姓名。否则，由此造成任何延误，公司不予承担责任。
- 6) 邮寄物品到公司请按照如下方式填写快递面单：
 - 收件人单位名称：苏州海卡缔听力技术有限公司
 - 收件人地址：江苏省苏州吴中经济开发区吴中大道 2288 号 H5 幢
 - 收件人姓名：客服部
 - 收件人电话：18915440836//0512-68750303
- 7) 由于公司不代收员工私人包裹，“收件人”栏不建议填写员工个人姓名，否则造成贻误处理，公司概不负责。

四、授权与承诺

1. 公司承诺向经销商提供符合标准的产品和服务。
2. 公司严格保护经销商和用户的隐私和机密，绝不非法向第三方机构泄露信息。
3. 经销商需提交有效资质，通过审核后获得销售授权，公司提供全方位支持，维护市场秩序。
4. 经销商信息变动时，需及时向公司提交书面变更申请，确保信息准确及时。
5. 公司可提供办理经营资质的授权，提供必要协助，确保经销商合法合规。

五、客服中心

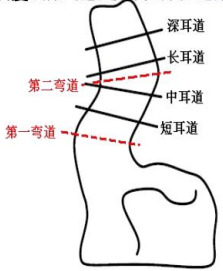
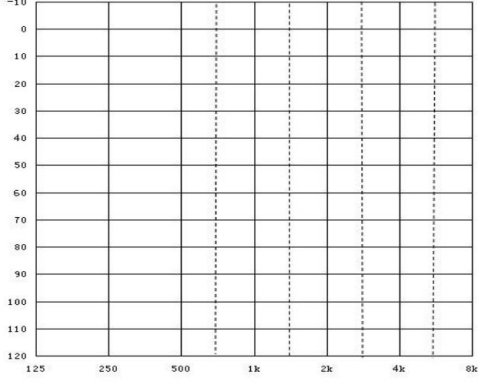
服务热线：400-0303-180
电子邮件：kefu@heacad.com

六、附件

1. 《耳内式助听器客户订单》
2. 《助听器维修单》
3. 《退货申请单》
4. 《随货清单》

我们致力于为您提供优质的产品和服务，希望这份售后服务手册能让您更加安心地使用我们的耳内式助听器。如有任何更改或补充，我们将通过官方网站或邮件通知您，请保持关注。
如有任何疑问或需要帮助，请随时联系我们的客户服务团队，我们将竭诚为您服务。

耳内式助听器客户订单

*经销商名称：		*经销商确认邮寄地址（请详细注明）：	
*经销商联系电话：		*收件人： *联系方式：	
*耳内式助听器型号（请根据价格单填写相应的耳内式助听器编号和描述）			
耳内式助听器型号 - 左耳		耳内式助听器型号 - 右耳	
品 牌：	品 牌：		
产品代码：	产品代码：		
型号规格：	型号规格：		
外壳颜色：	外壳颜色：		
※颜色：默认肤色，其他颜色须提前沟通并支付颜色定制费用			
*必选项 （“VC”代表音量开关；“PBS”代表程序转换按钮）			
ITE 耳甲腔式			
☐ 左 VC（必选） ☐ 右 VC（必选）			
☐ 左 PBS ☐ 右 PBS			
※电池：ITE使用13A电池。			
ITC 耳道式			
☐ 左 VC ☐ 右 VC			
☐ 左 PBS ☐ 右 PBS			
☐ 左 VC+PBS ☐ 右 VC+PBS			
☐ 左 无按键 ☐ 右 无按键			
※电池：ITC使用312电池。			
CIC 深耳道式			
☐ 左 无按键（必选） ☐ 右 无按键（必选）			
※电池：CIC使用10A电池。			
*其它定制项：			
☐ 左 加拉线 ☐ 右 加拉线			
☐ 左 加防耳垢罩 ☐ 右 加防耳垢罩			
☐ 左 加装防耳垢弹簧 ☐ 右 加装防耳垢弹簧			
※选配CIC机型用户，仅勾选拉线、防耳垢弹簧。			
*通气孔：			
☐ 左 无 ☐ 右 无			
☐ 左 有 ☐ 右 有（请在下方选择孔径）			
☐ 1.0mm ☐ 1.6mm ☐ 2.0mm ☐ 3.0mm ☐ （公司根据用户实际情况进行调整）			
※选配CIC机型用户，孔径仅能选择1.0mm、1.6mm；选配ITC机型用户，孔径仅能选择1.0mm、1.6mm、2.0mm。			
耳道长度（请在耳道长度的水印图上选择适当的耳道长度）			
			
（公司会根据用户实际情况进行调整）			
*听力损失数据：		*用户姓名： *用户年龄：	
			
左耳 - X 右耳 - 0			
特殊要求：			
是否为耳内式助听器老用户 ☐ 是			
目前所配耳内式助听器品牌 _____			
若因耳道的特殊性，公司在制作此耳内式助听器时能否改变以下选项：			
电池更改 ☐ 能 ☐ 不能			
通气孔 ☐ 能 ☐ 不能			
※若对本栏内容不作选择，公司视为默认同意可以更改。			
*经销商签字（盖章）：			
日期：_____ 年 _____ 月 _____ 日			
注：			
(1) 带*的栏目必须填写完整；			
(2) 如有加急需求，请通过公司客服或所在区域销售行政申请；			
(3) 本订单表格亦可从海卡缔听力官网/微信公众号下载，文件名为“海卡缔耳内式助听器客户订单表”。			



单据编号：WX0000001

助听器维修单

温馨提示：助听器注意防潮、防震、防尘。使用后请及时清洁耳垢并置于干燥盒，定期保养能够降低助听器维修故障率，延长助听器的使用寿命。

经销商名称：_____

填单人：_____ 联系电话：_____ 填表日期：_____

回寄地址/收件人/联系方式：_____

用户姓名：_____ 用户年龄：_____ 听力损失数据：_____

请根据用户的实际佩戴情况逐项填写下方内容：

左耳				右耳			
购买型号				购买型号			
机身编号		购买日期		机身编号		购买日期	
保修期 ☐ 内 ☐ 外 这是第____次维修				保修期 ☐ 内 ☐ 外 这是第____次维修			
维修费超过 ☐ 150 ☐ 300 ☐ 500 ☐ 1000 ☐ ____元 须征得用户本人同意后才能维修。				维修费超过 ☐ 150 ☐ 300 ☐ 500 ☐ 1000 ☐ ____元 须征得用户本人同意后才能维修。			
用户故障描述：				用户故障描述：			
经销商确认结果： ☐ 无声无放大声 定制机故障补充说明 ☐ 噪声大 ☐ 太松 ☐ 太紧 ☐ 外滑 ☐ 外露 ☐ 失真 ☐ 外壳胀痛（请在外壳上标注位置） ☐ 啸叫 ☐ 内部啸叫 ☐ 耗电量太 ☐ 耳道太短 ☐ 声音小 ☐ 堵耳 ☐ 声音时有时无 ☐ 出声口方向不对 ☐ 声音异常/杂音 ☐ 不能编程 ☐ 外壳裂缝				经销商确认结果： ☐ 无声 定制机故障补充说明 ☐ 噪声大 ☐ 太松 ☐ 太紧 ☐ 外滑 ☐ 外露 ☐ 失真 ☐ 外壳胀痛（请在外壳上标注位置） ☐ 啸叫 ☐ 内部啸叫 ☐ 耗电量太 ☐ 耳道太短 ☐ 声音小 ☐ 堵耳 ☐ 声音时有时无 ☐ 出声口方向不对 ☐ 声音异常/杂音 ☐ 不能编程 ☐ 外壳裂缝			
其他故障现象：				其他故障现象：			
填单人请在寄回售后时，仔细填写随货清单，避免造成用户的财产损失。							
随机器清单： 外包装盒____个；防震盒____个；干燥盒____个；保修卡____张；助听器____台；耳塞 只；声管____跟；清洁刷____只；电池____粒；受话器____个； 充电器____个；耳印模____只；说明书____本；合格证____张 其他随机配件：							
备注： 1）为避免维修后换下的废旧零配件流落市场被不恰当运用而损害消费者利益，公司对所有维修更换下来的废旧零件不予退还； 2）维修寄回公司地址：江苏省苏州市吴中经济开发区吴中大道2288号25幢H5 助听器售后部 17712627312/0512-68750303。							
用户阅读并签字： 我特此确认，我同意向贵公司提供我个人信息（包括姓名、年龄、个人健康等相关信息），以便贵公司履行对我购买产品的保修义务（包括维修和其他助听器相关服务）以及仁和可能需要的耳膜定制。 用户确认（必填）：_____ 日期：_____							

白联：公司联 黄联：经销商/门店联



退货申请单

单据编号：TH0000001

经销商名称：_____

申请人：_____ 联系方式：_____ 申请日期：_____

序号	货品代码	规格型号	序列号	数量	用户姓名	购机时间	退货原因	备注

退货原因（请根据实际情况将退货原因填写到上述表格中）

1、寄售退回	2、发错货	3、制作错误
4、用户下错订单	5、用户改配其他机型	6、定制机外壳问题
7、定制机半年内超过3次重做外壳	8、新机外壳破损	9、包装配件缺失
10、控制按键失效（按钮、音量等）	11、无法编程	12、半年内维修超过3次依旧不能正常使用（排除人为原因）

退货说明：

1) 办理退货退款手续需将购机发票退回公司；

2) 退回机器应包装配件齐全；

3) 请在填写退货申请单前与客服人员咨询详细的退货政策

经销商阅读并签字：

我特此确认，我已得到或承诺获得本订单中助听器购买者（“用户”）的同意，可以向贵公司提供个人信息（包括姓名），以便我向贵公司进行退换货及账务事宜处理。我同意根据贵公司要求提供任何用户同意书的复印件。

经销商确认（必填）：_____ 日期：_____

白联：公司联 黄联：经销商/门店联



苏州海卡缔听力技术有限公司
文件编号：SHH2024BU145CV1



随货清单

日期：_____ 账号：_____

经销商名称：_____ 联系人/电话：_____

快递名称：_____ 快递单号：_____

序号	品名	数量	备注

白联:公司联 黄联:经销商/门店联

签字：_____



微信公众号



视频号



客服中心

公司名称：苏州海卡缔听力技术有限公司

公司地址：苏州吴中经济开发区吴中大道 2288 号 25 幢 H5

公司官网：www.heacad.com

客服热线：400-0303-180

如有任何疑问或需要帮助，请随时联系我们的客户服务团队，我们将竭诚为您服务。

相关政策会即时更新，请各经销商以最新情况为准，最终解释权归公司所有；

服务咨询热线：400-0303-180。